

**DALLA COMUNICAZIONE
ALLA
RELAZIONE**

INTERVENTO CLINICO

FARMACI

PAROLE

AZIONI

RELAZIONE

PRASSI DELLA RELAZIONE DI AIUTO SANITARIA

- rapporto immediato (non-mediato) e prolungato con il pz
- intervento su “aree intime” della persona
- identificazione e problemi di autostima
- il “fare quotidiano” → *azioni parlanti, veicolo di significati*
- non solo “esecutivo” ma “assunzione di responsabilità”
- responsabilità verso la “persona intera”

(Ferruta, 2001)

fare l'operatore sanitario

```
graph TD; A[fare l'operatore sanitario] --> B[rapporto a significato terapeutico con il paziente]; B --> C[lavoro "delle cose" o lavoro "delle chiacchiere"?]; C --> D[ ]; C --> E[ ]
```

rapporto a significato terapeutico con il paziente

lavoro "delle cose" o lavoro "delle chiacchiere"?



solo le cose contano?



“CALORIE”



le parole curano?



“CALORE”



fare l'operatore psichiatrico: tra le “cose” e i “significati”
“aiutare a mettere in parole”

*ogni malattia è anche il “veicolo” di una
richiesta di amore e di attenzione*

(M.Balint, 1957)

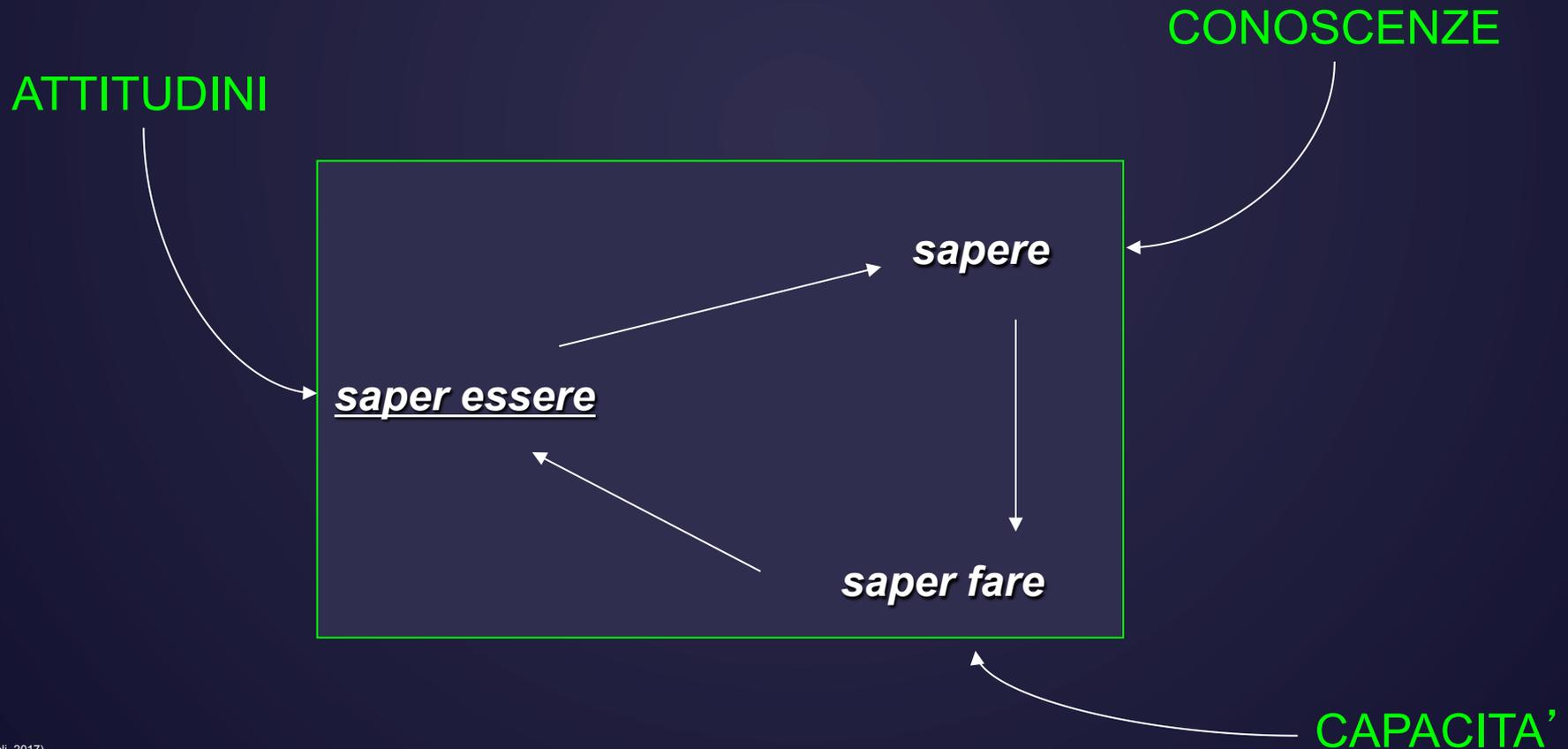
*il farmaco di gran lunga più usato in Medicina Generale è
il medico stesso*

(M.Balint, 1957)

prescrizione di se stesso

QUALI COMPETENZE NELLA RELAZIONE?

COMPETENZA TECNICO-SCIENTIFICA
+
COMPETENZA COMUNICATIVO-RELAZIONALE
+
COMPETENZA EMOTIVA





COMPLIANCE

La condizione in cui un paziente segue, volontariamente o meno, un determinato trattamento.

Il grado in cui il comportamento del paziente coincide con le prescrizioni del medico.

ADERENZA

La collaborazione del paziente alle prescrizioni del medico, la condivisione delle scelte terapeutiche.

Prevede che il paziente, oltre a seguire il trattamento, sia anche motivato a farlo.

COMPETENZA COMUNICATIVA

ASCOLTARE

DOMANDARE

RISPONDERE

COMPONENTI FUNZIONALI DELLA COMUNICAZIONE DIADICA

COMPETENZA EMOTIVA

- consapevolezza dei propri stati emotivi
- capacità di esprimere verbalmente le emozioni
- controllo espressività delle proprie emozioni
- abilità ad individuare le emozioni altrui
- capacità di coinvolgimento empatico con l'altro
- consapevolezza delle regole culturali
- consapevolezza della “effettualità” del proprio comportamento emotivo

COMPETENZA RELAZIONALE E COMUNICATIVA

- **Relazione come mezzo per raggiungere degli obiettivi**
- **Ascolto**
- **Interpretare correttamente le comunicazioni del pz.**
- **Domandare, chiarire, informare, consigliare, orientare**
- **Asimmetria, Neutralità e Empatia**
- **Riconoscere i tratti di personalità del pz.**
- **Cogliere e comprendere sentimenti e reazioni emotive**
- **Scoprire obiettivi nascosti di comportamenti intenzionali**
- **Individuare le modalità del pz. di gestire/fronteggiare la malattia**
- **Stile, Autocontrollo, Discrezione e Riservatezza**
- **Autenticità**
- **Segreto Professionale**

LA RELAZIONE DI AIUTO CON IL PAZIENTE

VARIABILI RELAZIONALI

- impossibilità di ritirarsi dalla relazione
- evocazione proprie esperienze passate
- confronto con emozioni che emergono dalla relazione
- meccanismi di difesa

giusta distanza modulabile

osservare e capire “a distanza” dall’oggetto

“PENSARE SUL PAZIENTE”

oggettificazione



identificazione

“SENTIRE CON IL PAZIENTE”

interagire e relazionarsi “in prossimità” del soggetto

OPERATORE

intervento

Empatia

**Alleanza
Terapeutica**

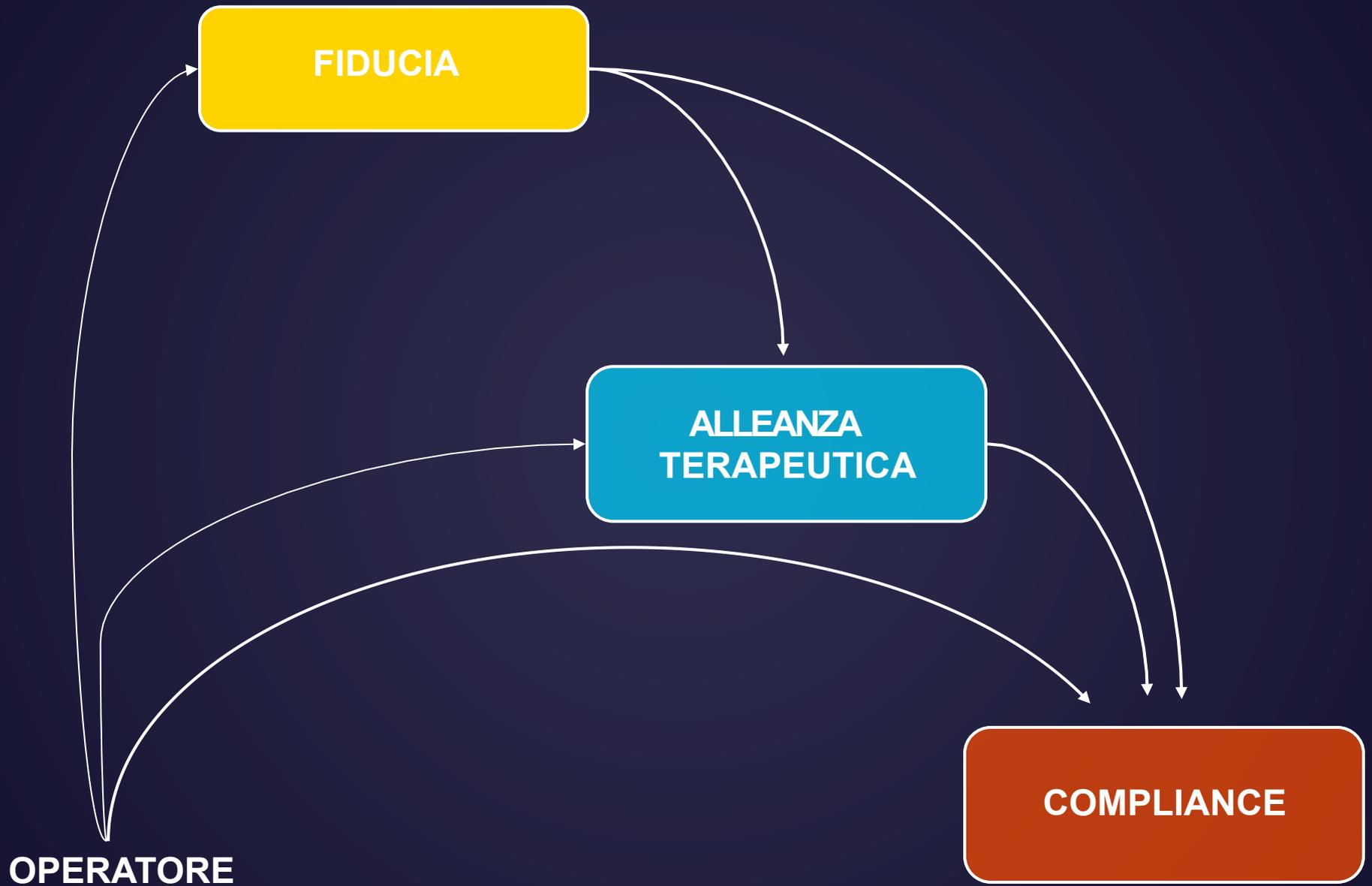
Fiducia

outcome

compliance

PAZIENTE

COMUNICAZIONE
COMUNICAZIONE



ALLEANZA TERAPEUTICA

ALLEANZA DI LAVORO

***rapporto collaborativo che si stabilisce tra
il Paziente e il Medico***

OPERATORE

PAZIENTE

Fiducia in sé stesso
e nei propri mezzi

Fiducia nelle capacità
dei curanti

Fiducia
nei mezzi del Pz

Fiducia
in sé stesso

FIDUCIA RECIPROCA



CRISI DI FIDUCIA

LA FIDUCIA DEL PAZIENTE

(Balint, 1957)

livelli maturi



partecipazione collaborativa



completa subordinazione

livelli regrediti

EMPATIA

“Einfuhlung”: sentire dentro

(Titchener, 1909)

Capacità di mettersi nei panni
dell'altro

(Ferenczi, 1928)

Stato emotivo vissuto dal terapeuta al
contatto con il paziente come soggetto

(Berger, 1987)

▪ Tratto umano, attitudine innata

esperienza comune dell'interazione quotidiana

▪ Competenza professionale

nucleo fondamentale della relazione d'aiuto

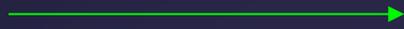
EMPATIA

- non è solidarietà
- non è compatimento nè simpatia

- si struttura a partire da una estraneità
- si può prevalentemente sperimentare in modo cosciente
- risonanza di elementi profondi del mondo interno del soggetto che sono già presenti e tendono a riattivarsi proprio in seguito alla percezione dell' empatia
- non prevedibile, non ipotizzabile sulla base di premesse chiare, non la si può cercare o ottenere in modo forzoso o artificiale

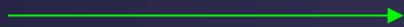
LIVELLI DEL PROCESSO EMPATICO

COGNITIVO



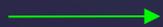
Capire, Vedere

AFFETTIVO



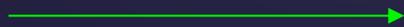
Sentire, Condividere

COMPORIMENTALE



Comunicare, Agire

RELAZIONALE



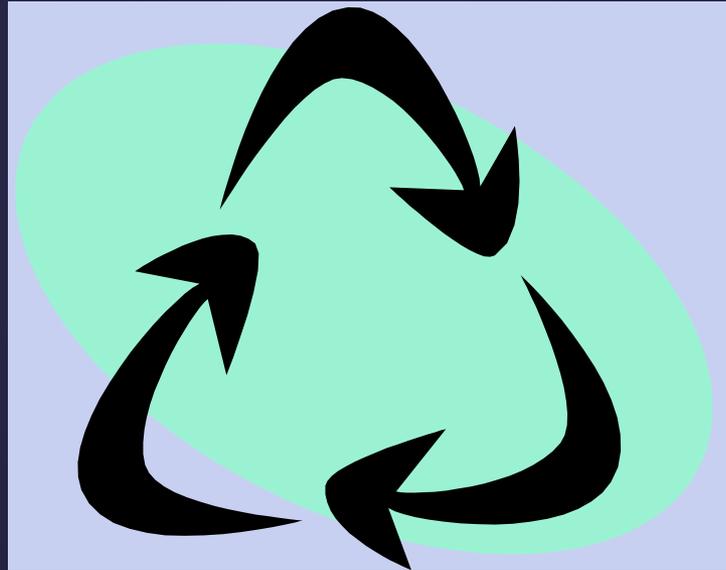
Validazione da parte del Pz

EMPATIA

feedback bidirezionale di messaggi emotivi

(Pao, 1979)

Empatia dell'OPERATORE



Empatia del PAZIENTE